

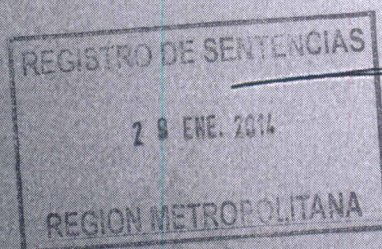
Santiago, a veinticuatro de enero del año dos mil catorce

CERTIFIQUE la Sra. Secretaria del tribunal, si la sentencia se encuentra ejecutoriada.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Certifico que la sentencia definitiva de auto se encuentra ejecutoriada, púndase los plazos para poner de recaudo olegio. Santiago a veinticuatro de enero de dos mil catorce. -



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

17-12-13

12¹⁵

110

1 Santiago, a Diciembre dieciseis del año dos mil trece.

2 Vistos:

3 A fojas 32 y siguientes, **Rodrigo Martínez Alarcón**, Abogado, Director Regional
4 Metropolitano (S) de Santiago, del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación,
5 ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de
6 Santiago, expresa que atendido lo dispuesto por el artículo 58, letra g) de la Ley N° 19.496, sobre
7 Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de
8 ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., RUT. N° 96.806.980-2, representada por JUAN
9 BARAQUI ANANIA, ambos con domicilio en Avenida Andrés Bello N°2711, Piso 14, de la comuna
10 de Las Condes, a quien le imputa la contravención de lo dispuesto por los artículos 20 y 23 de la
11 Ley N°19.496.

12 Funda la presente denuncia en el hecho que el Servicio Nacional del Consumidor,
13 en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone al Servicio el inciso primero del
14 artículo 58 de la Ley N° 19.496, ha tomado conocimiento a partir de reclamo efectuado- el 14 de
15 septiembre de 2012-, por don Rodrigo Godoy Cortés, quien señala que con fecha 19 de junio del
16 mismo año, contrató en la sucursal de Entel, ubicada en calle Amunátegui N°20, dos planes
17 multimedia red 1.200 minutos, por un valor de \$31.490 cada uno, asociados a dos equipos:
18 SAMSUNG GALAXY ACE PLUS (costo cero) y SAMSUNG GALAXY SII (costo \$129.990), que
19 pagó en el acto, y un costo de arrendamiento de \$20.990, con una garantía convencional del
20 proveedor, de un plazo de doce meses, desde su compra, que cubre defectos de material y de
21 fabricación.

22 Agrega, que desde el principio el equipo Samsung Galaxy SII GT-I9100L,
23 comenzó a presentar inconvenientes técnicos, tanto en telefonía como en Internet, presentando
24 fallas en la señal, que han sido constantes. Además da problemas para cargar la batería, pues, a
25 contar del 25 de agosto, se apagó definitivamente.

26 El día 4 de septiembre, ingresó el equipo al Servicio Técnico de la Empresa, la
27 que con fecha 7 del mismo mes, le hizo devolución, informándole que la falla se debía a la
28 sulfatación de éste, y que sería responsabilidad del usuario,.

29 El consumidor expresa al Sernac -Fs 1-, que el equipo no ha caído al agua y
30 sometió su equipo a la evaluación de otro servicio técnico. En su informe señala que el equipo no
31 presenta marcas de humedad ni sulfatación y que el desperfecto no es atribuible al usuario
32 del equipo.

33 Agrega que concurrió en varias oportunidades a Entel, a fin de obtener un
34 acuerdo, proponiéndoles diversas soluciones, pero ésta se ha negado e insiste en cobrar la
35 totalidad del costo del arriendo.

36 Del reclamo al SERNAC, se dio traslado a la denunciada, quien respondió,
37 ofreciendo 6 rentas sin costo de \$20.990 cada una del equipo Galaxy SII I9100 16GB Black,

6111

1 equivalente de \$125.940 y la diferencia de \$188.910 correspondientes a cuotas de \$20.990,
2 cargarla en una sola en su cuenta mensual, previa firma de acuerdo comercial.

3 El Servicio Nacional del Consumidor imputa a la denunciada las infracciones a
4 los artículos 20, letra c) y e); 21 inciso ,primero y al artículo 23, inciso 1º, de la Ley N°19.496. y pide
5 se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicándoles en cada
6 caso el máximo de la multa establecida, con costas. .-

7 Señala, asimismo, que la naturaleza de la responsabilidad que se persigue es
8 objetiva, pues no se requiere probar culpa o dolo., pues basta el hecho constitutivo de la
9 contravención.

10 A fojas 89, rola acta de la audiencia de Contestación y Prueba con asistencia de
11 ambas partes.

12 ENTEL PCS contesta la denuncia por escrito que rola a fojas 66, señalando que
13 como hechos pertinentes que el Cliente afirma que desde un principio el equipo comenzó a
14 presentar inconvenientes técnicos, tanto de telefonía como en Internet y a partir del 25 de Agosto
15 del año 2012 , el equipo se apagó definitivamente..

16 El equipo fue ingresado al servicio técnico de la empresa el 4 de Septiembre de
17 2012 y fue devuelto el día 7 del mismo mes, señalando que la falla se debía a la sulfatación del
18 equipo;

19 En otro capítulo Entel P.C.S: expresa que la Garantía Voluntaria ofrecida por
20 ENTEL PCS no cubre defectos de material inherentes al equipo y defectos derivados de la
21 fabricación del mismo.

22 Seguidamente expresa que dicha garantía a usuarios de equipos móviles
23 "Garantiza el buen estado de funcionamiento de los equipos en condiciones de uso ambiental
24 normal." Agrega: "Excluyendo, en correspondencia con lo dispuesto en el inciso 1º del artículo
25 21 de la Ley de Protección al Consumidor, aquellos daños que son netamente imputables al
26 Usuario.

27 En otro punto, expresa que el denunciante, después de tres meses de adquirido
28 el equipo, el señor Godoy lo entregó en la sucursal de Entel PCS, con el fin que lo entregara al
29 Servicio Técnico. Imputando que la batería es de baja duración, no carga, se apaga solo y no
30 enciende.

31 El informe técnico señala que la falla presentada por el móvil se relaciona con el
32 daño de la tarjeta electrónica por sulfatación de ésta, que afecta los componentes electrónicos del
33 equipo móvil, daños que no se encuentran incluidos en la garantía.

34 Analizando los artículos 20, letra c) y e) 21, inciso primero y el artículo 23, inciso
35 primero de la Ley N° 19. 496, expresa que establecen una garantía de carácter legal para
36 obtener la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada en

p 114

caso que el bien adquirido presente defectos dentro de los tres meses contados desde que se recibió el producto.

Agrega que Entel PCS recibió y analizó, realizando las pruebas de rigor al teléfono celular del cliente reclamante, pero las fallas son atribuibles al cliente, al ser el equipo expuesto a la sulfatación en su tarjeta electrónica, cosa que sólo puede ocurrir al derramarse líquido.

A fojas 91, el Servicio Nacional del Consumidor "observa documentos", pues los analiza y expresa que los documentos acompañados en los números 1 a 4 de fojas 92, lejos de contrarrestar las aseveraciones de esta parte (la denunciante), las confirma.

En lo pertinente al Informe Técnico del Servicio Autorizado por Entel, que se acompaña, la denunciante agrega Copia de un diagnostico del Servicio Técnico Independiente: "Inversiones Camino Real Limitada", que precisa que la Tarjeta Electrónica "Sin marcas de Sulfatación (Fs 23):

CONSIDERANDO.-

En relación con los hechos controvertidos.-

1º.- Que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 establece el sistema probatorio de la Sana Crítica, en el cual no se aplican todas las normas de las Leyes Reguladoras de la Prueba del Juicio Civil Ordinario, toda vez que el juez puede apreciar la Prueba y Antecedentes del Proceso- que deben ser múltiple, grave, precisa, concordante y conexos, que lo lleven a una convicción lógica que le convenza, teniendo como única obligación señalar las razones de orden jurídico y simplemente lógicas, científicas o técnicas que le permiten utilizar o no un determinado antecedente existente o rendido en el proceso;

2º.- Que este sentenciador debe precisar que no utilizará *por razones jurídicas y de simple lógica* el Informe Técnico acompañado por Entel P.C.S., toda vez que se trata del Servicio Técnico de Entel PCS., entidad dependiente y además, existe un claro informe que contradice sus afirmaciones;

3º.- Que este sentenciador, apreciando el mérito de los antecedentes del Proceso, tiene como plenamente probado los siguientes hechos:

A.- El equipo Samsung Galaxy SII GT-I 9100L, adquirido por el señor Rodrigo Godoy Cortés, sufrió el año 2012 un desperfecto que motivó que el 14 de Septiembre del mismo año, interpusiera ante el SERNAC el reclamo que establece la letra f) del artículo 58 de la Ley N° 19.496;

No existiendo conciliación, el SERNAC interpuso la acción contravencional de fojas 32, según la facultad que le otorga la letra g), del artículo citado en el párrafo anterior;

B.- El desperfecto que sufrió el teléfono celular derivó de una falla del equipo, **sin que se hubiere probado que correspondiera a un uso indebido o a la acción del agua que produjo la sulfatación (Informe de Fojas 10);**

p113

4°.- Que los hechos descritos en el Considerando Tercero, configuran la contravención al artículo 23 de la Ley N° 19.496 que expresa : "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que ,en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio;

5°.- Que el artículo 24 de la Ley 19496 señala para la contravención establecida en este fallo, una multa de hasta 50 unidades Tributarias Mensuales..

Y vistos, además, lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, SE DECLARA:

Que se hace lugar a la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor y se condena a ENTEL PCS. TELECOMUNICACIONES S.A., representada por don Juan Baraqui Ananía al pago de una Multa de Cuarenta Unidades Tributarias Mensuales y a las Costas de la Causa ;

Si no se pagare la multa dentro de quinto día de notificada, cúmplase con el artículo 23 de la Ley N°18.287.

Anótese y Notifíquese.



DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON MIGUEL LUIS GONZÁLEZ SAAVEDRA

